



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 284/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ UPS ITALIA PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI” (APPROVATA CON DELIBERA N. 413/14/CONS)

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2018;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito denominata legge n. 689/1981);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (in seguito anche “Direttiva”) e, in particolare, i seguenti articoli dell’allegato A:

- l'art. 2, comma 4, lett. a), che impone agli operatori postali di rendere disponibile agli utenti le carte dei servizi indicando “...il link e il sito web in cui esse sono pubblicate”;

- l'art. 7, comma 2, a norma del quale “Sul sito web (...) dei fornitori di servizi postali (...) sono pubblicate le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, con l'indirizzo della sede presso cui indirizzarli, nonché il numero telefonico, di fax e l'indirizzo di posta elettronica”;

- art. 8, comma 1, a norma del quale “Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente [...] Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore”;

- art. 8, comma 3, lettere e), f) e g) a norma del quale “I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...);

e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;

f) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS”;

g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio”;

- art. 8, comma 5, a norma del quale “La comunicazione pubblicitaria può rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni” (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” e, in particolare, l'Allegato A;

VISTO l'atto di contestazione n. 11/18/DSP, del 12 aprile 2018, notificato a United Parcel Service Italia S.r.l. (di seguito, UPS o la Società) in data 13 aprile 2018, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 18 aprile 2018 con cui UPS ha formulato richiesta di accesso agli atti del fascicolo relativo al procedimento in oggetto;

VISTA la nota di riscontro dell’Autorità del 20 aprile 2018 con la quale è stata trasmessa la documentazione richiesta;

VISTA la memoria difensiva della Società del 14 maggio 2018 e la richiesta di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota dell’Autorità del 22 maggio 2018 con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 13 giugno 2018;

VISTO il verbale redatto in data 13 giugno 2018;

VISTA la nota della Società trasmessa all’Autorità in data 14 giugno 2018;

CONSIDERATO che UPS non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all’art. 16 della legge n. 689/1981;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Dalle attività di vigilanza per la verifica del rispetto della citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” è emerso che sul sito *web* di UPS, titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risulta disponibile un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi UPS.

Non risultano inoltre pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- alla modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti;

- a uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio;

In considerazione di tali mancanze, sono state contestate alla Società le seguenti violazioni:

1. l’assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi UPS, in violazione dell’art. 2, comma 4, lett. *a*) della già citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

2. l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della sopracitata Direttiva;

3. l’indicazione sul proprio sito unicamente di un numero telefonico a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto

previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della Direttiva.

2. Deduzioni difensive

UPS ha inviato, in data 14 maggio 2018, una memoria di difesa e ha chiesto all'Autorità di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento. La posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

2.1. Illegittimità della delibera n. 413/14/CONS, recante “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”, e sulla sua inapplicabilità agli operatori che svolgono attività di corriere espresso.

In via preliminare, UPS ha riproposto le censure relative all'illegittimità della Direttiva di cui alla delibera n. 413/14/CONS, già formulate in sede giurisdizionale con il ricorso promosso unitamente ad altri operatori del settore, in particolare, sinteticamente, i seguenti punti:

- Illegittimità della delibera n. 413/14/CONS per assenza di base giuridica per l'intervento regolatorio con conseguente violazione delle norme presupposte (l. n. 481/95 e d.lgs. n. 261/99);
- Illegittimità della Direttiva per difetto di istruttoria, in ragione della mancata verifica della necessità di introdurre una tutela minima di garanzia dell'utente;
- Illegittimità della delibera per violazione del principio di ragionevolezza proporzionalità, in ragione dell'equiparazione dei servizi di corrieri espresso ai servizi postali;
- Illegittimità della Direttiva per aver esteso obblighi previsti per i fornitori di servizi universali ad imprese che non svolgono i predetti servizi; a tale proposito la Società richiama il giudizio instaurato per l'annullamento della delibera n. 129/15/CONS con cui ha contestato la possibilità di equiparare i fornitori di servizi di corriere espresso ai fornitori di servizi postali.

Ad avviso della Società, i servizi di corriere espresso sarebbero offerti in regime di libero mercato in quanto presentano caratteristiche distinte dal servizio postale tradizionale:

1) servono una clientela prevalentemente *business*, notoriamente più consapevole della clientela *consumer*;

2) si tratta di servizi altamente personalizzati, diversamente dai servizi postali universali, circostanza che renderebbe insussistente l'asimmetria informativa che la Direttiva mira a contrastare;

3) sono servizi offerti in un mercato altamente competitivo, circostanza che assicurerebbe la fornitura di un servizio puntuale e di qualità.

La Società eccepisce, inoltre, che il presente procedimento sanzionatorio è stato avviato in assenza di segnalazioni, da parte dell'utenza, relative alle condotte contestate.

UPS sottolinea anche che la condotta contestata, ai sensi dell'art. 2, comma 4, lett. a) della Direttiva (mancato adempimento dell'obbligo per gli operatori postali di rendere disponibile, sul proprio sito *web*, il *link* mediante cui accedere alla carta di servizi), non figurava tra le proposte dell'ufficio nella relazione preistruttoria.

2.2. Sul merito delle contestazioni.

In via subordinata, UPS osserva che, anche laddove la Direttiva fosse ritenuta legittima ed applicabile ai corrieri espresso, le contestazioni mosse dall'Autorità dovrebbero essere archiviate, in quanto infondate, per i seguenti motivi.

1) Quanto all'assenza di un *link* sul sito attraverso cui poter accedere alla carta dei servizi, UPS eccepisce, al contrario, la presenza sul sito di un *link* -circostanza che l'Autorità avrebbe ommesso di considerare- che rinvia ad un documento (“*Guida dei servizi e delle tariffe*”), reperibile all'indirizzo <http://www.upscontentcentre.com/html/italy>, del tutto assimilabile ad una carta di servizi così come prevista dalla normativa vigente.

Tale documento assolverebbe perfettamente alle finalità indicate nella Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, descrivendo i servizi offerti, indicando gli obiettivi di qualità, le modalità di determinazione delle tariffe, le informazioni sulla garanzia del rimborso nonché le informazioni sulla procedura di reclamo (al riguardo, UPS cita l'art. 12 delle Condizioni Generali di Trasporto, riportate a pag. 58 della *Guida dei servizi delle tariffe*).

L'Autorità, in ogni caso, avrebbe errato nel ritenere tale condotta differente ed autonoma rispetto all'ulteriore condotta contestata, relativa all'asserita mancanza delle informazioni di cui agli articoli 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g).

In merito a tale ulteriore contestazione, l'Autorità, in ragione della “*condotta illecita unitaria e per la contestualità delle informazioni informative e l'unicità del relativo effetto*” avrebbe infatti applicato il cumulo giuridico solo alle condotte di cui al sopracitato art. 8, comma 2, lett. f) e g) e non anche alla presunta mancata indicazione di un *link* tramite cui poter accedere direttamente alla carta di servizi. Anche in tal caso, ad avviso di UPS, sarebbe ravvisabile la contestualità delle omissioni informative e l'unicità del relativo effetto.

2) Sarebbe infondata, secondo la Società, anche la contestazione relativa all'adempimento degli obblighi informativi di cui agli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della Direttiva (omessa pubblicazione della modulistica per presentare reclamo, della domanda di conciliazione e del formulario per la risoluzione delle controversie; omessa indicazione dei riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti; omessa pubblicazione di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio).

La contestazione sarebbe frutto di un'indagine incompleta, in quanto:

- Sul sito *web*, nell'area "Assistenza Clienti", è presente il formulario per inoltrare il reclamo, in piena conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 3, lettera *f*) della Direttiva.
- Sul sito *web*, sempre nell'area "Assistenza Clienti", sarebbero presenti i riferimenti al servizio di assistenza, fornito a titolo gratuito, via *e-mail*. Attraverso tale canale l'utente avrebbe la possibilità di stabilire un contatto telefonico (inserendo il proprio recapito telefonico) con la Società, chiedendo espressamente di essere ricontattato dagli operatori UPS.
- Nella "*Guida dei servizi e delle tariffe*" sarebbero contenute le indicazioni riassuntive dei rimborsi garantiti per ciascun prodotto.

3) L'Autorità avrebbe ravvisato, nell'esclusiva indicazione sul sito *web* di un unico numero telefonico a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, un'ulteriore, distinta e grave violazione, in particolare del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della Direttiva di cui alla delibera n. 413/14/CONS.

A tal riguardo, la Società osserva che nessuna delle disposizioni invocate dall'Autorità impone l'erogazione di servizi di assistenza telefonica attraverso un numero gratuito.

L'articolo 8, comma 1, della Direttiva stabilisce che i fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza *adeguato alle esigenze degli utenti*. Ciò non implicherebbe automaticamente che tale servizio debba essere fornito attraverso una numerazione gratuita.

Neanche l'articolo 8, comma 3, lett. *e*), della Direttiva, nello stabilire che i fornitori di servizi postali rendono disponibili *i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*, prescriverebbe l'adozione di un numero di assistenza telefonica gratuito. La Società ribadisce di rendere già disponibile alla propria clientela un canale di assistenza clienti gratuito ossia il servizio di assistenza via *mail*.

Infine, l'articolo 8, comma 5, della Direttiva, che peraltro si riferisce alla materia della comunicazione pubblicitaria, non prescriverebbe che il fornitore del servizio debba rendere disponibile un numero telefonico gratuito.

2.3. Le misure che UPS intende spontaneamente adottare.

La Società, sebbene non ritenga di essere incorsa nelle violazioni contestate e non intenda prestare acquiescenza, manifesta la propria intenzione "*...in uno spirito di fattiva collaborazione e nell'auspicio che tale iniziativa sia positivamente valutata da codesta Autorità*" di pubblicare sul sito *web*, nei tempi tecnici necessari (circa sei-otto settimane), un documento (di cui è stata allegata una bozza alla memoria difensiva presentata) espressamente denominato "Carta di servizi" nel quale saranno riportate tutte le indicazioni previste dalla Direttiva.

Al riguardo, la Società, a seguito dell'audizione tenutasi in data 13 giugno 2018, ha trasmesso, in data 14 giugno, una nota attestante, in linea con quanto preannunciato nella memoria difensiva, le iniziative concretamente intraprese, ai fini dell'eliminazione della situazione illecita.

In particolare, UPS rappresenta di aver già provveduto:

1) alla predisposizione del documento "Carta dei Servizi" che in bozza è già stato sottoposto a Codesta Autorità;

2) all'avvio delle procedure amministrative e tecniche necessarie per l'upload del predetto documento su sito web www.ups.com, che sono attualmente in corso. I tempi per la conclusione delle operazioni sub 2 e sub 3 sono stimabili in 10 giorni."

Sulla contestata assenza della modulistica relativa ai reclami, alla domanda di conciliazione e alla risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS, la Società, nel ribadire che il modulo per il reclamo *on line* è già presente sul sito, conferma altresì che:

"nella Carta dei Servizi che sarà pubblicata secondo quanto indicato al punto 1:

1) risulterà presente un link al "formulario CP" per la risoluzione delle controversie di fronte all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS (come indicato nella bozza della Carta di Servizi già trasmessa);

2) risulterà altresì presente un link alla Guida dei servizi e delle tariffe di UPS nella quale sono riportate le indicazioni sui rimborsi e gli indennizzi previsti per ciascun prodotto (come indicato nella bozza della Carta di Servizi già trasmessa).

La Società, nella memoria prodotta e nel corso dell'audizione svolta, chiede, in prima istanza, l'archiviazione di quanto contestato con la determina n. 11/18/DSP.

In subordine, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenesse di non poter procedere all'archiviazione delle contestazioni, UPS richiede l'applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni ai sensi dell'art. 8, comma 1, della l. 689/81 nonché l'applicazione del minimo edittale, anche alla luce della condotta generale svolta dall'agente.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

In via preliminare, si osserva che le argomentazioni svolte nella prima parte della memoria sono del tutto inconferenti ai fini del presente procedimento sanzionatorio e delle valutazioni sulla sussistenza della violazione contestata. Nella memoria si contesta, infatti, sotto vari profili, la legittimità della delibera che è stata violata: in particolare, laddove prescrive che gli obblighi in essa previsti siano applicabili alla categoria dei corrieri espresso.

Molti degli argomenti utilizzati, inoltre, riproducono le censure formulate dalla parte nel ricorso al Tar del Lazio, tuttora pendente, per l'annullamento delle delibere n. 413/14/CONS e n. 184/13/CONS ed è quindi in quella sede che tali argomenti possono trovare piena e corretta confutazione.

3.1. Sull'esercizio del potere di vigilanza

UPS lamenta che l'esercizio del potere di vigilanza non sia stato attivato da segnalazioni o denunce degli utenti.

Il rilievo è privo di fondamento dovendosi al contrario affermare che in base ai principi del nostro ordinamento l'attività di vigilanza e il conseguente potere sanzionatorio devono necessariamente essere esercitati d'ufficio.

Il principio è riaffermato nel regolamento dell'Autorità che disciplina la procedura in materia di sanzioni (approvato con delibera n. 581/15/CONS).

L'art. 3 stabilisce, al comma 1, che *“L'Autorità esercita il potere sanzionatorio d'ufficio”* mentre il comma 2 stabilisce che *“Gli uffici acquisiscono ogni elemento necessario ai fini di un'eventuale avvio di procedimento sanzionatorio anche attraverso ispezioni, richieste di informazioni e documenti, audizioni, indagini conoscitive, istanze e segnalazioni”*.

L'articolo 4 ribadisce ulteriormente che la segnalazione da parte dell'utente costituisce soltanto uno dei possibili input sulla base dei quali l'Autorità, d'ufficio, avvia il procedimento istruttorio. L'Autorità ben può, dunque, procedere a verificare il corretto adempimento degli obblighi dettati dalla regolamentazione vigente in materia, indipendentemente da eventuali segnalazioni, né tantomeno risulta che il procedimento sanzionatorio possa essere attivato ad istanza di parte.

Non si deve, poi, dimenticare che uno dei presupposti che hanno giustificato la recente adozione del regolamento UE 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018, in materia di pacchi transfrontalieri, è la scarsa trasparenza delle condizioni economiche e giuridiche applicate anche dai corrieri espresso e che uno dei rimedi previsti è proprio, come indicato nella parte prescrittiva del predetto regolamento, l'obbligo degli operatori di fornire informazioni dettagliate sulle procedure di reclamo.

Secondo UPS, non potrebbero essere contestate le condotte (art. 2, comma 4, lett. a) della Direttiva) senza una proposta in tal senso contenuta nella relazione preistruttorio.

Al riguardo, non può che rinviarsi ai principi generali e rammentare che spetta al soggetto che procede a formulare l'atto di contestazione il compito di qualificare giuridicamente la condotta, analogamente a quanto avviene, con i dovuti distinguo, nel settore penale.

3.2. Sull'illegittimità della delibera n. 413/14/CONS (*“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*):

a) perché le caratteristiche del servizio di corriere espresso non consentirebbero di qualificarlo come servizio postale (o come servizio universale);

b) per l'assenza di base giuridica ed incompetenza dell'Autorità ad adottare la Direttiva.

Anche questi rilievi, come i precedenti, saranno qui sinteticamente esaminati e confutati al solo scopo di fornire un quadro motivazionale più completo, ferma restando la loro irrilevanza nel presente procedimento. Si tratta, infatti, di rilievi sulla legittimità della delibera n. 413/14/CONS già contenuti nel ricorso proposto dalla parte al Tar del Lazio e tuttora pendente.

a) Sul primo aspetto, per quello che in estrema sintesi riguarda la qualificazione dell'attività di corriere espresso e la sua soggezione alle previsioni della direttiva 97/67/CE e alle prescrizioni dell'Autorità, è sufficiente richiamare in toto le motivazioni della recente sentenza del 31 maggio 2018, nelle cause riunite C-259/16 e C-260/16, della Corte di Giustizia che si è pronunciata sulle questioni, ad essa sottoposte dal Tar Lazio, sollevate dalla stessa parte in sede di ricorso.

La Corte, riprendendo in gran parte le conclusioni dell'Avvocato generale, afferma incontrovertibilmente che i servizi di corriere espresso rientrano tra i servizi postali (si vedano le Conclusioni dell'Avvocato Generale presentate, in data 28 novembre 2017, con riferimento alle cause riunite C-259/16 e C-260/16, laddove afferma che *“Il servizio di corriere espresso rappresenta effettivamente un segmento del mercato postale, caratterizzato da prestazioni di alta qualità, debitamente remunerate dai clienti. Inoltre, le definizioni di cui alla direttiva 97/67, come quella di “servizi postali” e “invii postali”, sono sufficientemente ampie da poter includere i detti servizi specifici di elevato valore aggiunto”*).

Non solo la Corte ha affermato che gli obblighi indicati nel regolamento in materia di titoli abilitativi– tra i quali anche quelli discendenti dalla delibera n. 413/14/CONS – qui contestati, non eccedono quanto necessario a garantire il rispetto delle esigenze essenziali, come previsto dall'articolo 2, punto 19, della direttiva 97/67.

Si aggiunge ancora che il recente regolamento 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018 (entrato in vigore il 22 maggio 2018) segue la medesima impostazione: i servizi di consegna pacchi e di corriere espresso sono servizi postali e su di essi il Parlamento ed il Consiglio chiedono che sia esercitata, dalle autorità nazionali, una maggiore sorveglianza regolamentare.

Il regolamento introduce, quindi, disposizioni che in materia di servizi di consegna dei pacchi integrano e specificano la direttiva 97/67/CE, sul presupposto della riconducibilità di tale settore a quello più generale dei servizi postali. Le norme contenute nel regolamento sono volte:

- a migliorare la sorveglianza regolamentare affidata alle Autorità nazionali di settore;

- a garantire la trasparenza delle tariffe e, per determinati servizi di consegna transfrontaliera, a consentire la valutazione e l'individuazione delle tariffe irragionevolmente elevate;
- a individuare le informazioni che devono essere messe a disposizione dei consumatori per accrescere la fiducia di questi ultimi nel commercio elettronico.

Si aggiunge, ancora, che le disposizioni del regolamento rappresentano prescrizioni minime volte ad evitare che le differenze delle normative nazionali di attuazione possano dar luogo, in alcuni Stati membri, ad una sorveglianza regolamentare inefficace, ferma restando la possibilità per ciascuno Stato membro di introdurre misure supplementari.

Quanto sin qui detto, e soprattutto, quanto si legge nelle motivazioni della sentenza della Corte di Giustizia, nelle premesse e nelle disposizioni del regolamento nonché nei documenti che hanno accompagnato la sua adozione, valgono a confutare decisamente le affermazioni della parte sugli obblighi abnormi di informazione e di trasparenza imposti dalla delibera che è stata violata e dalla inutilità di interventi regolatori nel mercato dei corrieri espresso perché efficiente e concorrenziale (e sarebbe sufficiente ricordare i frequenti richiami contenuti nel regolamento all'esigenza di accrescere e rendere più efficace la sorveglianza regolamentare in tale settore).

b) Sempre nella parte iniziale della memoria la parte ritiene, poi, di dover qualificare come illegittima la Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS - che la Società ha violato - "per assenza di base giuridica e incompetenza dell'Autorità".

Si fornirà, anche qui, una sintetica replica a tali argomenti al solo scopo di dare una motivazione completa su tutti i punti sollevati nella memoria.

Innanzitutto, il fondamento del potere regolamentare esercitato con la Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, non è affidato esclusivamente alla legge n. 481 del 1995. La parte non considera che sono state esplicitamente richiamate le prescrizioni della direttiva generale del 1994 che sono fondamentali in materia di qualità dei servizi e di tutela degli utenti dei servizi di pubblica utilità (senza poi dimenticare che tutti i servizi postali, anche quelli che non sono svolti dal fornitore del servizio universale, sono servizi di preminente interesse generale).

E' poi opportuno esaminare attentamente le previsioni della legge n. 481 del 1995 e fare alcune puntualizzazioni: l'art. 1 dove sono indicate le finalità della legge non si riferisce solo ad alcuni settori ma a tutto "*il settore dei servizi di pubblica utilità*"; l'art 2, comma 2, attribuisce alle norme dello stesso articolo il valore di principi generali, a cui deve ispirarsi la normativa relativa a tutte le autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità anche quelle che, come recita il comma 4 del medesimo articolo, "... *saranno disciplinat[e]i con appositi provvedimenti legislativi*" (dunque non soltanto alle autorità specificamente disciplinate nel successivo art. 3).

Si aggiunge, ancora, che non a caso i provvedimenti in materia di privatizzazione di Poste Italiane richiamano nelle premesse la legge n. 481 del 1995, confermando, ove mai fosse necessario, la piena riconducibilità del settore postale nell'alveo delle previsioni della predetta legge.

Si ricorda, infine, il noto, e ormai consolidato, orientamento giurisprudenziale del giudice amministrativo che considera le previsioni della legge n. 481/95 un corpo normativo avente portata generale, riferibile a tutte le autorità di regolazione e che, quindi, non deve essere puntualmente e analiticamente riprodotto nelle leggi istitutive delle diverse autorità di regolamentazione di servizi di pubblica utilità.

3.3. Infondatezza delle contestazioni.

La parte, prima di passare a confutare le fattispecie contestate, svolge ulteriori osservazioni, riprendendo argomenti già sviluppati anche nel ricorso già citato, tentando di dimostrare che l'elevata qualità delle prestazioni e dei servizi di assistenza renderebbero inutile la soggezione alle previsioni della delibera da essa violata. Sono rilievi che, oltre a non essere rilevanti in questa sede perché diretti a contestare la legittimità della normativa che è stata violata, sono del tutto infondati: è sufficiente osservare che, semmai, l'elevata qualità e la piena soddisfazione di tutti gli utenti dovrebbero rendere assolutamente non gravoso l'adempimento da parte di UPS di quei minimi obblighi a tutela dell'utenza che sono stati indicati nella delibera.

A) UPS ritiene che sul proprio sito *web* vi sia un *link* denominato “*Guida dei servizi e delle tariffe*”, reperibile all'indirizzo <http://www.upscontentcentre.com/html/italy>. Si tratterebbe, ad avviso della Società, di un documento, del tutto equiparabile, quanto ai contenuti, ad una carta di servizi, assolvendo perfettamente alle finalità indicate nella Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS,

Sul punto, si richiama quanto previsto in modo chiaro ed inequivocabile dalla “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi*”.

L'articolo 2 (Oggetto della direttiva), comma 1, prevede infatti che “*La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori dei servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico*”.

La finalità di rendere disponibile una carta di servizi, come prevede il comma 3 del medesimo articolo, è quella di fornire “*al pubblico informazioni trasparenti che garantiscano la comprensibilità dell'informazione*”.

L'indicazione sul sito *web* di un apposito *link* per accedere alla carta di servizi risponde proprio alla finalità, in omaggio al principio di trasparenza e tutela dell'utenza, di rendere immediatamente e agevolmente disponibile al potenziale cliente qualsiasi informazione, in modo chiaro, uniforme, completo e comprensibile, sia con riguardo alle condizioni tecniche economiche dei servizi offerti, sia con riferimento ai concreti strumenti di tutela a disposizione dell'utenza in caso di disservizio.

Per tal ragione, sebbene UPS si sia dotata di una “*Guida dei servizi e delle tariffe*”, non ha correttamente adempiuto l’obbligo perché il documento (carta dei servizi) non è stato pubblicato sul sito, come espressamente previsto dall’articolo 2, comma 4, della Direttiva e, quindi, nella sostanza, non è immediatamente reperibile dalla clientela né agevolmente consultabile.

La Società ritiene che l’Autorità, in ogni caso, non avrebbe agito in modo corretto nel considerare la predetta condotta differente ed autonoma rispetto a quella ulteriormente contestata, relativa all’asserita mancanza di indicazioni delle informazioni di cui agli articoli 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*), per la quale è stato applicato il cumulo giuridico in ragione della “*condotta illecita unitaria e per la contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto*”. Ad avviso di UPS, anche la violazione inerente alla presunta mancata indicazione di un *link* tramite cui poter accedere direttamente alla carta di servizi avrebbe dovuto soggiacere al criterio del cumulo giuridico, essendo in tal caso analogamente ravvisabile la contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto.

Al riguardo, si rappresenta che la norma violata (l’articolo 2, comma 4, lett. *a*) della Direttiva) configura una fattispecie specifica, ossia l’obbligo di indicare sul sito *web* un apposito *link* per accedere alla carta di servizi che non è riconducibile, ai fini dell’irrogazione della sanzione, alle violazioni previste dall’articolo 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) e quindi non può essere oggetto di una considerazione unitaria con queste ultime [così come non possono ritenersi contestuali le omissioni informative e conseguentemente unico l’effetto prodotto].

Si tratta infatti, lo si ripete, di norme che hanno finalità differenti e che descrivono fattispecie che non possono essere considerate unitariamente.

Un conto è l’inadempimento di obblighi informativi, quali nel caso di UPS, l’omessa indicazione di informazioni (e modulistica) attinenti agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dall’utenza (ossia la reperibilità sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità come anche la reperibilità di uno schema riassuntivo che preveda rimborsi e/o indennizzi in caso di disservizio); altra cosa è l’assenza di un *link* sul sito che consenta agli utenti di accedere immediatamente al complesso di informazioni riguardanti i servizi offerti dall’operatore, inclusi gli strumenti di tutela. Rendere immediatamente consultabile e fruibile dalla clientela la carta di servizi costituisce proprio l’obiettivo principale della Direttiva.

Per tale ragione anche l’argomentazione sulla mancata applicazione del cumulo giuridico non può essere accolta.

B) UPS rileva che sul proprio sito *web*, nell’area “Assistenza Clienti”, è presente il formulario per inoltrare il reclamo, in piena conformità a quanto previsto dall’articolo 8, comma 3, lettera *f*) della Direttiva.

Al riguardo, si richiama quanto previsto dall'articolo 8, comma 3, lett. *f*) a norma del quale i fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...):

il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS.

In proposito, si rileva che il formulario per presentare reclamo è effettivamente disponibile sul sito ma tale circostanza, pur riducendo la portata della condotta illecita commessa e pur influenzando la valutazione complessiva della fattispecie, non esclude la violazione della norma contestata.

Si rileva, infatti, che permane la violazione contestata di cui all'articolo 8, comma 3, lettera *f*), per quanto concerne l'assenza sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e per chiedere, conseguentemente, la risoluzione delle controversie. E' importante rimarcare che, in ordine alla predetta specifica contestazione, UPS nella sua memoria non ha formulato alcuna controdeduzione.

C) Nella “*Guida dei servizi e delle tariffe*”, ad avviso di UPS, sarebbero contenute le indicazioni riassuntive dei rimborsi garantiti per ciascun prodotto.

Anche tale rilievo non può essere accolto. Si rinvia, al riguardo, a quanto sopra dedotto con riferimento all'assenza sul sito della Società di un *link* mediante cui accedere direttamente alla carta di servizi. L'utente, dunque, non è concretamente messo nelle condizioni di acquisire agevolmente, e in via immediata, le informazioni, ivi contenute, relative ad eventuali rimborsi e indennizzi in caso di disservizio da parte della Società.

L'esclusivo richiamo a forme di rimborso o indennizzo all'interno della “*Guida dei servizi e delle tariffe*” equivale, dunque, di fatto, alla violazione dell'obbligo informativo prescritto dalla Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS.

D) Sul sito *web* della Società, sempre nell'area “Assistenza Clienti”, sarebbero presenti i riferimenti al servizio di assistenza, che la Società fornirebbe a titolo gratuito, via *e-mail*. Attraverso tale canale, l'utente avrebbe la possibilità di stabilire un contatto telefonico (inserendo il proprio recapito telefonico) con la Società, chiedendo espressamente di essere ricontattato dagli operatori UPS.

L'Autorità ha, invece, ravvisato, nell'indicazione sul sito *web* di un unico numero a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, un'ulteriore, distinta e grave violazione, in particolare del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della Direttiva.

A tal riguardo, la Società afferma che nella Direttiva non vi sarebbe alcuna disposizione normativa che imponga l'obbligo di fornire un numero di assistenza telefonica gratuito.

L'articolo 8, comma 1, della citata Direttiva, nello stabilire che *i fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti*, non

implicherebbe automaticamente che tale servizio debba essere fornito attraverso una numerazione gratuita.

Neanche l'articolo 8, comma 3, lett. e), della Direttiva, nello stabilire che i fornitori di servizi postali rendono disponibili *i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*, prescriverebbe l'adozione di un numero di assistenza telefonica gratuito. Al riguardo, la Società ribadisce di aver messo a disposizione della propria clientela un canale di assistenza gratuito via *e-mail*. Inoltre, inserendo il proprio recapito telefonico, il cliente avrebbe la possibilità di essere ricontattato dalla Società.

Infine, neanche l'articolo 8, comma 5, della Direttiva, che peraltro si riferisce alla materia della comunicazione pubblicitaria, prescriverebbe alcun obbligo in capo al fornitore del servizio di rendere disponibile un numero telefonico di assistenza gratuito.

Risulta con tutta evidenza che l'interpretazione fornita da UPS non è corretta.

L'indicazione sul sito *web* di un numero unico a pagamento rappresenta una grave e distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela, ai sensi del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e del comma 5, della citata Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS.

Si osserva, innanzitutto, che la gratuità del servizio di assistenza clienti risponde a principi di carattere generale applicabili ai servizi di pubblica utilità e ai servizi di preminente interesse generale come, appunto, il servizio postale da chiunque esercitato e non soltanto il servizio svolto dal fornitore del servizio universale (art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999).

E' sufficiente ricordare che le norme in materia di assistenza clienti nel settore postale sono dettate in stretto parallelismo con i consolidati orientamenti e con la normativa regolamentare applicabili in altri settori di competenza dell'Autorità.

Basti pensare alla delibera n. 79/09/CSP recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*" laddove l'articolo 1, alla lett. n), fornisce una chiara definizione del "*servizio di assistenza clienti (customer care) quale servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell'operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate*".

Ciò premesso, le disposizioni contenute nella Direttiva, in materia di assistenza clienti, sono formulate in modo chiaro ed univoco.

Il fornitore del servizio postale, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, è infatti obbligato a fornire alla propria clientela *telefonticamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in*

via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti.

I canali previsti dalla Direttiva per fornire l'assistenza ai clienti sono esclusivamente due: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

Non sono dunque previsti canali diversi o ulteriori. La possibilità, offerta da UPS al cliente, sul proprio sito, di stabilire un contatto telefonico con la Società (inserendo il proprio recapito telefonico), chiedendo espressamente di essere ricontattato dagli operatori UPS, è una libera scelta della Società e certo non vale a compensare la circostanza che il servizio telefonico di assistenza sia a pagamento.

L'articolo 8, comma 3, lett. e), della Direttiva, nell'elencare le informazioni che devono essere disponibili sul *web*, contempla inequivocabilmente servizi gratuiti di assistenza alla clientela.

La Direttiva stabilisce, dunque, che debba essere assicurato, dai fornitori di servizi postali, un servizio gratuito di assistenza, adeguato alle esigenze della propria clientela attraverso, quantomeno, due canali (per via telefonica o mediante un apposito indirizzo di posta elettronica).

Si può ancora aggiungere che mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi del canale telematico.

Sotto altro profilo, la scelta di fornire gratuitamente l'assistenza solo per via telematica e, invece, a pagamento il servizio di assistenza telefonica costituisce una discriminazione tra categorie di utenti in violazione dei principi di cui alla Direttiva del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) che impone di garantire “la parità di trattamento [...] fra le diverse categorie o fasce di utenti”

La Società, infatti, offre i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea: anche l'utenza *consumer* si avvale quotidianamente, per la spedizione dei propri pacchi, del servizio di spedizione di UPS (basti pensare al sempre più diffuso ricorso dei consumatori all'*e-commerce*, per la cui consegna del prodotto acquistato è indispensabile avvalersi del servizio di spedizione fornito dal corriere espresso, quale è UPS).

Il singolo utente, a qualsiasi categoria appartenga, deve essere messo in grado, alla stregua delle altre categorie di utenti, di fruire di un servizio gratuito di assistenza clienti, agevolmente accessibile anche se non particolarmente evoluto sotto il profilo tecnologico (senza tenere conto poi che il canale telefonico potrebbe essere l'unico concretamente disponibile).

Va ribadita, qualora non fosse del tutto chiara, la finalità della normativa contenuta nella Direttiva, approvata con delibera n. 413/14/CONS, l'importanza di un servizio di assistenza telefonica gratuita.

Avvalendosi di tale strumento, tutte le categorie di utenti, senza discriminazione alcuna, hanno la possibilità di ottenere quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito *web*, in modo immediato, agevole e non oneroso (comprese quelle sugli strumenti a tutela dell'utente che, sempre in base alla Direttiva, di cui alla delibera 413/14/CONS, deve poter esercitare i propri diritti senza oneri aggiuntivi). L'indicazione di un numero telefonico di assistenza a pagamento costituisce pertanto una grave violazione della normativa dettata in materia di assistenza clienti, costituendo di fatto un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, nella misura in cui condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che, si ripete, non sono di fatto disponibili su canali alternativi non onerosi.

Con riferimento alla norma dell'art. 8, comma 5, della Direttiva, che ad avviso di UPS sarebbe irrilevante ai fini della violazione contestata, si osserva che essa chiarisce che, anche nella comunicazione pubblicitaria, laddove il fornitore indichi al cliente servizi di assistenza per ricevere ulteriori informazioni, devono essere utilizzate modalità gratuite. La comunicazione pubblicitaria deve rinviare “a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio da quest'ultimo richiesto”.

Si tratta di una norma della Direttiva che conferma pienamente quanto contestato a UPS, e sinora dedotto, ossia lo si ribadisce ancora una volta, che tutti i servizi di assistenza clienti devono essere forniti gratuitamente.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le seguenti violazioni da parte di UPS:

1. l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi UPS, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) della già citata *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;
2. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della sopracitata Direttiva;
3. l'indicazione sul proprio sito unicamente di un numero a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della Direttiva.

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti all'autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”*;

RITENUTO che la violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata Direttiva, di cui alla delibera n.

413/14/CONS, per aver fornito sul proprio sito un numero unico a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, rappresenti una grave e distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689/1981:

A) Gravità della violazione

Sotto il profilo della gravità della violazione si fa presente che la mancata indicazione sul sito *web* di un *link* mediante cui accedere alla carta dei servizi costituisce una grave violazione di quanto previsto dalla Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, soprattutto con riferimento ai principi di trasparenza e tutela dell'utenza, ostacolando, di fatto, la piena fruibilità dei servizi offerti.

La mancata pubblicazione, sempre sul sito *web* della Società, delle informazioni prescritte dalle norme di cui è stata accertata la violazione rende più difficoltoso per gli utenti l'accesso al sistema di tutele prescritto dalla normativa europea e nazionale.

Si rileva, inoltre, che l'ulteriore e distinta condotta illecita in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito *web* di un numero unico a pagamento (02.30303039), anziché gratuitamente, per il servizio di assistenza clienti.

Tale condotta illecita, in materia di servizio di assistenza clienti, rappresenta un aggravio ingiustificato, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto.

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio in esame, ponendosi in uno spirito di fattiva collaborazione e auspicando che tale iniziativa sia valutata positivamente, ha dichiarato nella memoria prodotta la propria intenzione di procedere alla pubblicazione sul sito *web* nei termini tecnici necessari (circa sei-otto settimane) di un documento (di cui è stata allegata una bozza) espressamente denominato "Carta di servizi" nel quale sono riportate tutte le indicazioni previste dalla Direttiva.

A tal fine, in data 14 giugno 2018, a seguito dell'audizione tenutasi in data 13 giugno, la Società ha trasmesso una nota avente ad oggetto le iniziative concretamente intraprese, con riferimento ad alcune violazioni contestate con l'atto n. 11/18/DSP.

In particolare, con riferimento all'assenza sul sito del *link* mediante il quale accedere alla Carta dei Servizi, UPS ha rappresentato, in linea con quanto già preannunciato nella memoria difensiva, di aver provveduto:

1) alla predisposizione del documento “Carta dei Servizi”, già sottoposto in bozza all’Autorità, in allegato alla memoria difensiva;

2) all’avvio delle procedure amministrative e tecniche necessarie per l’*upload* del predetto documento su sito web www.ups.com, che sono attualmente in corso, precisando che i tempi per la conclusione delle operazioni *sub 2* e *sub 3* sono stimabili in 10 giorni.

Sulla contestata assenza della modulistica relativa ai reclami, alla domanda di conciliazione e a quella per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS, la Società ribadisce che il modulo per il reclamo *on line* è già presente sul sito. Per ciò che riguarda la modulistica per la domanda di conciliazione e per quella di risoluzione delle controversie ha assicurato che nella Carta di Servizi che sarà pubblicata:

1) risulterà presente nel documento un *link* al “formulario CP” per la risoluzione delle controversie di fronte all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS (come indicato nella bozza della Carta di Servizi allegata alla memoria);

2) risulterà altresì presente nel documento un *link* alla “Guida dei servizi e delle tariffe” di UPS nella quale sono riportate le indicazioni sui rimborsi e gli indennizzi previsti per ciascun prodotto (come indicato nella bozza della Carta di Servizi già trasmessa).

Alla luce del tenore complessivo di quanto illustrato nella citata nota, le iniziative intraprese da UPS dimostrano che la Società si è concretamente attivata per l’eliminazione della situazione illecita, quanto meno per quanto riguarda la Carta di Servizi, il formulario “CP” per la domanda di risoluzione delle controversie nonché lo schema riassuntivo dei rimborsi, anche se non per l’istanza di conciliazione che costituisce il presupposto necessario per accedere alla successiva fase di conciliazione dinanzi all’Autorità nonché per il concreto utilizzo del formulario “CP”.

C) Personalità dell’agente

Con riferimento alla personalità dell’agente, si rileva che UPS è una società che fornisce il servizio di corriere espresso cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

UPS rappresenta una delle maggiori società, a livello nazionale e internazionale, che fornisce il servizio di corriere espresso per la spedizione di corrispondenza e pacchi postali.

Inoltre, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 1.059 unità di personale.

Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di una qualificazione professionale molto elevata, sicuramente in grado di valutare la conformità dell’attività svolta alla normativa europea in materia di servizi postali e alle prescrizioni della legislazione e della regolamentazione applicabile a livello nazionale.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, considerata la sua posizione nel mercato, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

CONSIDERATA la nota prodotta in esito all'audizione tenutasi in data 13 giugno 2018, dalla quale emergono, in linea con quanto preannunciato nella memoria difensiva, le iniziative che la Società ha intrapreso, mediante l'adozione di misure specifiche, volte all'eliminazione della situazione illecita;

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle tre condotte violative accertate nella misura di seguito indicata, ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981:

1. euro 5.000 (cinquemila/00), per l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi UPS, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. *a*) della citata "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi" approvata con delibera n. 413/14/CONS;

2. euro 20.000 (ventimila/00), per l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della sopra citata Direttiva;

3. euro 50.000 (cinquantamila/00), per aver indicato sul proprio sito unicamente un numero a pagamento (02.30303039) per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della medesima Direttiva;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

la violazione, da parte della Società United Parcel Service Italia S.r.l., con sede legale in Via Fantoli, n. 15/2 – 20138 Milano, degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 75.000,00 (settantacinquemila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma *7-ter*, del d.lgs. 261/1999, la medesima società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti l'autorizzazione generale;

INGIUNGE

alla medesima società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 284/18/CONS*”, entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge n. 689/81.

Entro il termine di dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*Delibera n. 284/18/CONS*”.

Ai sensi dell’art. 135 comma 1, *lett. b)*, del decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell’articolo 119 del medesimo decreto legislativo, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi